

■ 12.9元的西瓜子收了15.9元 ■ 6.4元的香瓜子收了6.7元  
■ 2.2元的创可贴收了4.3元 ■ 3.5元的面包收了7元

# 河西沃尔玛,你怎么又多收人家钱

怎么又是河西沃尔玛?前天晚上,相继有3位市民来到河西沃尔玛的客服台,要求办理退款手续,而超市一再出错让市民起了疑心,“偶尔一次出错,可以理解为工作失误,可超市一再把商品价格搞错,多收我们钱,这就太不厚道了!”

快报记者 是钟寅 文/摄

## 超市价格接连出错

前天晚上,市民桑女士与丈夫一起来到河西的沃尔玛超市购物。结账后,从事财务工作的桑女士对钱很敏感,觉得买的商品略有些贵,于是把小票拿出来看看,这一看她就发现了问题。小票上显示,西瓜子是15.9元,香瓜子是6.7元,夫妻俩都觉得瓜子的价格不对劲,于是回头去超市里看价格,发现西瓜子的标签价格是12.9元,而香瓜子的价格是6.4元,他们又核对了下一商品的条形码,都没有丝毫差错。于是,桑女士取下两件商品的标签,找到客服人员要求给出解释。

正当她和工作人员交涉时,又来了两名怒气冲冲的顾客。原来,顾客李女士和丈夫也发现自己的购物小票上价格存在多处错误。李女士指着小票说,首先是买一送一的面包,应该只要3.5元,竟然扫了两次条形码,收了7元钱;明明标价2.2元的创可贴,结账时成了4.3元。

## 顾客不满超市认错态度

客服人员逐一解释,桑女士遇到的瓜子的价格错误,是因为价格调整以后,标签来不及更换造成的。而李女士一家遇到的面

包价格问题,是因为收银人员没有及时得到面包买一赠一的消息,发生了误会。创可贴的价格错误,则是因为“标签没错,货物被放错”,也是工作人员的疏忽。

经过一个多小时的协商,桑女士一家得到200元的赔偿,离开了超市。而李女士一家则对超市的认错态度不满,她认为,面包价收错可以理解,但创可贴价格错误的解释不能接受。如果超市坦诚地认错,他们只需要退换差价就可以,可超市的回答遮遮掩掩,她和丈夫拒绝这样的解释,随后拂袖而去。

在现场,记者找到了超市的当班经理刘文。刘经理表示,超市绝非有意发生这样的错误,他们已经立即纠正了。可就在承诺纠正不到20分钟,又有一名女顾客来到客服台要求退款,原来这位姓徐的女士在购买这种买一赠一的面包时,也被收了两次钱。徐女士得知前面的情况后,同样拒绝退还差价的赔偿,“承诺纠正,怎么还没改,这也太没诚意了!”顾客相继离开,超市刘经理承诺,会在第二天给出答复。

## 多少人“受害”暂不知

昨天下午,记者再次来到沃



小票上的西瓜子、香瓜子的价格与标签上的价格不符

尔玛超市了解情况。刘经理解释,超市才开业不到一个月,很多员工都是刚刚入职,因此有些事情上出现疏忽,但这绝非超市的恶意行为。目前,超市已经派出至少10人,每人拿一把条形码扫描枪,分头核查超市内上万件商品的价格与标签是否相符,避免再有类似问题。

而就顾客关心的当晚卖出多少价格存在问题的创可贴、瓜子,刘经理表示暂时无法统计,相关数据在深圳总公司才能查到。顾客如果发现问题,可以持小票到超市退还差价。

## 为啥赔偿各不相同

为什么只能是简单地退还差价?在几天前,市民董先生在沃尔玛超市购物,购买的橙子从十几元变成了70多元。当时,超市送给董先生一盒水果作为补偿。而昨天,桑女士则是得到200元现金。

但很多顾客发现价格差错后,超市仅仅是赔差价。

对此,沃尔玛公司事务经理陈宏文介绍,无论是超市内部规定,还是相关法律法规,都是退还差价,没有附带的条款。而超市出于为顾客服务的角度考虑,为了尽量让顾客满意,会有相应的特殊处理方法。

随后,记者又联系了物价部门。工作人员表示,超市的做法显然违背明码标价的相关规定,也有悖于诚信经营的原则。顾客提供相应证据后,物价部门会对超市进行处罚。但就消费者关心的赔偿问题,工作人员解释,他们无权要求超市做出双倍或是十倍的赔偿,只能按照法律法规,原价退赔。工商部门也给出类似的答复,至于超市的做法是否是不当得利,工作人员表示,他们将会上门调查后再给出判断,现在暂不方便下定论。

## » 韶两句

一个月内,南京多家超市出现算错账、多收钱的情况:1月20日,许府巷时代超市1.99元的面包收了199元;1月30日,河西沃尔玛超市12.11元的橙子收了78.71元;同一天,许府巷的时代超市因刷卡机故障多刷顾客357.3元。2月2日,河西沃尔玛超市“误收”多名顾客的钱。

从快报一系列的报道中,我们可以看到,对于出错原因,超市方一般会搬出系统故障、工作失误之类的辩词,接着退钱道歉,轻而易举就摆平了纠纷。当然,面对那么多的顾客与商品,出错也在所难免,但诚信是企业生存之本,如果接二连三出错,势必会动摇、甚至瓦解企业的诚信体系,孰轻孰重,孰赢孰输,不言而喻。所以说,超市当务之急应是深刻反思,积极纠错、完善服务,避免类似事情再次发生。

超市出错,受害人自然是顾客,为了讨回多收的钱,跑来跑去,耗费了大量的时间和精力。而更多的顾客考虑到维权成本,不愿为几分钱、几毛钱的“误差”而追究下去。对此,我们想说,放纵其实是一种过错,较真则是一种促进,如果大家多较较这个真,不仅维护了自己的权益,也能在一定程度上改善消费环境。

最后,再韶一句,大家购物时最好要一对对账,便于及时发现、解决问题,免得事后增添不必要的麻烦。

# “最牛”小偷一路抱着保险箱回老家

本报讯(通讯员 庆研 记者 李梦雅)在南京一家饭店才上了一天班,河南小伙王宝就觉得太累,萌生了回老家的想法。在回店找自己身份证的时候,王宝意外发现了保险箱,便想占为己有。不过因为一时撬不开保险箱,王宝干脆抱着大摇大摆地坐车回家。

王宝是个“90后”,之前一直在河南开封老家读书,初中没毕业

就辍学了。去年7月份,他和老家的老板发生矛盾,一气之下便来到南京找哥哥。哥哥看他每天游手好闲也不是个办法,便帮他到饭店找了一份服务员的工作,可才干了一天,他就嫌累不想干了。

为了拿回自己放在店里的身份证,他撬开了柜台的几个抽屉,找到了身份证,还“拿”走了1000多块钱。就在他准备撤退时,意外发现更

衣室藏在一堆纸箱中的保险箱。当时他有点犹豫,但是一想小钱都拿了,一不做二不休,就把保险箱也拿走了。王宝在更衣室找了个空纸箱把保险箱装了起来,从窗户逃了出去。由于一直没有办法撬开保险箱,他只能带着装有保险箱的纸箱,打车到中央门长途汽车站准备回家。

因为要等车,他还把纸箱寄存在了车站。接下来的安检怎么办?他灵机

一动,找了个“红帽子”搬箱顺利绕过了安检。就这样,王宝一路抱着保险箱回了老家。

回到开封后他都没有回家,而是立马请来开锁的师傅,花了350块打开了保险箱,里面有两万多元现金。20天后,王宝被警察抓获,此时2万多元已被他挥霍一空。面对调查人员的讯问,他显得很不为然,“这些钱我打游戏输掉了很

多,然后就是请朋友们吃吃喝喝,钱都用掉了,我还特别喜欢打麻将,喜欢赌钱,以前我就输过好几千块。”

归案后,王宝的父母帮他归还了所有赃款,但王宝仍未能逃脱法律的制裁。最终,秦淮法院依法判决王宝犯盗窃罪,判处有期徒刑两年6个月,处罚金5000元。(文中人物系化名)

<h3>鼓楼电大 学历教育</h3> <p>公办学校 业余学习 本科(专升本,可授予学位):会计学、工商管理、行政管理、小学教育 教育部电子注册 专科:会计学、工商管理、行政管理、电子商务、现代文员、旅游管理 成人高中 同时招生</p> <p>报名及上课地点:湖南路82号(湖南路商场东侧) 电话:83211339、51900299</p>	<h3>美术高考承包班</h3> <p>宏伟画室 招生:应届美术生、中考班、初中班等 电话:84511548 不过重考,学费全退!</p>	<h3>学历职称技师</h3> <p>多年经验 价格低廉 成教、自考、网络、专本学历、各类职称、职业资格、国家认可、全国通用、电子注册 电话:68663999 管家桥85号807室(双休上课)</p>	<h3>公办专、本(学位)</h3> <p>自考、成教、网络、教育部电子注册,专业全,可提前毕业 南京西大街旁 天之道教育 8489626 18951950083</p>
<h3>南京翰林卫校2010年春季招生</h3> <p>◆中专、大专、本科:护理、助产、社区医学、口腔医学、医学影像、检验、药理学等 电子注册、全国通用 网址:www.jshlwx.com 我校负责执业助理医师、护士资格考试报名,2月28日报名截止。 地址:南京市雨花台区区委党校院内翰林卫校 电话:025-88865326 13405807683</p>	<h3>秦淮电大 大招生</h3> <p>公办学校 业余学习 专科:工商管理、会计学、法学、行政管理、社会工作 教育部电子注册 同时招生 成人高中 同时招生 中央电大文凭 成人高考辅导班、会计上岗证培训班(安监局指定培训单位)、成人夜高中同时招生。</p> <p>报名地点:三山街金沙井34号(三山街地铁站4号出口旁) 招生电话:86624886、52215507</p>		<h3>英豪热招</h3> <p>(专、本、硕、学历)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●本科:电子政务、新闻、项目管理、计算机、会计、机械工程、物流管理、旅游管理、教育类</li> <li>●自考:网络、民办、MBA(单证、双证)</li> <li>★教育部电子注册★全国通用★合格率高</li> </ul> <p>地址:山西路建伟大厦10楼A1座</p>
<h3>快速办证</h3> <p>焊工、电工、厂车驾驶、起重等 常年培训 焊工、电工、车工、数控车、加工中心、会计、计算机、以及CAD、UG、PRO/E等 南京市中央北路69号航空学校 025-85522809、85522859、13813802599</p>	<h3>建业电大 专科学历教育</h3> <p>■本科:法学、工商管理、会计学、行政管理、社会工作、广告学(专升本,可授予学位) ■专科:会计学、工商管理、行政管理、数字媒体、电子商务、社会工作、药学、旅游管理 ★初中毕业可注册专科课程开放 ★夜高中学历教育 电话:86518758、86518008、13776603332、13776679760 上课报名地址:南湖边5号</p>		<h3>奥鹏教育 2010春季网络学历教育招生进行中</h3> <p>天天向上</p>
<h3>人力资源、建造师特招</h3> <p>★人力:供内部论文,帮指导修改;建造师:免费预培+考前强化,滚动开班。 83787183 冯老师、13813382260 李教授 虎踞路108号河海大学科资楼</p>	<h3>江苏电大开放专、本科、职业资格、夜高中招生</h3> <p>白天晚上均开班 专科:行政管理、会计、数控技术、工程造价、建筑施工、计算机信息、工商管理 本科:会计、工商管理、行政管理、土木工程、机械制造与自动化、法学、教育管理 招生对象:初、高中、职高、大专,外地学员安排住宿。初中可上专科 职业资格:人力资源、物业管理、秘书、职业培训师、涉外会计、商务英语、建造师 报名上课:新街口华联大厦18楼(地铁5号出口)(从东边友谊宾馆电梯上) 咨询电话:86682652、84701648 黄老师</p>		<h3>抽空把大学上了!</h3> <p>高起专·高起本 专升本·本科二学历</p> <p>▲招生专业:行政管理、汽车应用技 ▲招生高校:北京航空航天大学,南开大学,国际经济与贸易、计算机科学与技术、化学工程与工艺、电气工程及其自动化、机械设计制造及其自动化、安全工程、环境工程、广告学、保险学、师范类、临床药学、福建师范大学。 南京奥鹏直属学习中心 ★电话:84731733 84705622 陈老师 ★地址:南京市中山路81号华夏大厦1304 www.njopen.com.cn www.open.com.cn 400-810-6736</p>